

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

NPM: 15.1.01.09341

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

NPM: 15.1.01.09341

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik Dan Perpajakan

Oleh:

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

NPM: 15.1.01.09341

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

NPM: 15.1.01.09341

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 06 April 2019**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA

**Anggota : 1. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.
2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

**NGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

NPM : 15.1.01.09341

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 06 April 2019**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.

Anggota : 1. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



r. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ROSITA NIKEN PRIHASTINI

N.P.M : 15.1.01.09341

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Diajukan untuk diuji pada tanggal 06 April 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 06 April 2019



ROSITA NIKEN PRIHASTINI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rosita Niken Prihastini
NPM : 15.1.01.09341
Program Studi : S1-Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/4 Mei 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/3
Alamat Rumah : Jl. Jemur Wonosari Gang 4 No. 15
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sudardi
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Jemur Wonosari Gang 4 No. 15/ 081331083069
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiun

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di Taqimul Ummah (TAQUMA) Surabaya tahun 2002-2008
2. Tamat SLTP di SMP Bina Bangsa Surabaya tahun 2008-2011
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 10 Surabaya tahun 2011-2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA		VIII	2019	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

ROSITA NIKEN PRIHASTINI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**. Penulis juga menyadari bahwa selama masa pendidikan hingga dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan serta doa berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama untuk yang saya hormati:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu serta menyelesaikan studi di Sekolah Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
2. Ibu Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang memberikan persetujuan pelaksanaan Skripsi.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan sabar, perhatian, ketelitiannya, serta memberikan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen wali kelas SA-8 angkatan tahun 2015 atas segala bentuk dukungan dan bimbingan akademik selama masa pendidikan.

5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu selama proses pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Seluruh staf akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya atas segala arahan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis untuk kelancaran proses penyusunan skripsi.
7. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kepala KPP Pratama Surabaya Sawahan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua, ibu Nur Priyatin dan bapak Sudardi yang selalu memberi motivasi, nasehat, serta doa sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan lancar. Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik dan terhebat.
9. Kakak penulis, Rina Ken Ramadhany dan Risma Dwi Septyandari. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
10. Eko Nugroho Adhi Prayitno sebagai teman hidup yang selalu sabar mendengar keluh kesah, mendukung, bersedia menemani serta penyemangat dari awal kuliah sampai selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah dilakukan selama masa pendidikan.
11. Teman-teman kelas SA8 angkatan 2015 yang kompak memberikan dukungan satu sama lain dari lika-liku semester awal hingga saat ini.
12. Sahabat-sahabat penulis Dinda Ayu Herdiyani, Fatnawati, Mar'atur Roiyah, Riski Mantasari yang mendukung, serta membantu dalam segala hal dari awal kuliah sampai saat ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu serta menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan penulis telah berupaya sebaik mungkin dalam menulis skripsi ini, semoga dapat bermanfaat. Namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu sangat diharapkan kritik serta saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, 18 Maret 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
 BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Pemikiran	27
2.4 Pengembangan Hipotesisi.....	28
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Variabel Independen	32
3.4.2 Variabel Dependen	34
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.5 Determinasi (R^2)	38
3.5.6 Kelayakan Model (uji F).....	39
 BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
4.1 Hasil Penelitian	40

4.1.1	Gambaran Subjek Penelitian	40
4.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.1.3	Uji Instrumen	47
4.1.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	51
4.1.6	Uji Determinasi (R^2).....	55
4.1.7	Uji Kelayakan Model (uji F).....	55
4.2	Pembahasan	
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.2	Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
4.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	59
BAB 5	: PENUTUP	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
	JADWAL PENELITIAN	63
	DAFTAR PUSTAKA	64
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 3 Thun Terakhir.....	2
2. Penerimaan Pajak Selama 3 Tahun Terakhir	5
3. Batas Waku Penyampaian SPT Masa.....	12
4. Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan	13
5. Batas Waktu Penyetoran Pajak	14
6. Sanksi Administrasi Denda.....	21
7. Sanksi Administrasi Bunga.....	21
8. Sanksi Administrasi Kenaikan	23
9. Penelitian Terdahulu.....	27
10. Deskripsi Jenis Responden	40
11. Deskripsi Usia Responden.....	41
12. Deskripsi Tingkat Pendidikan.....	41
13. Deskripsi Jenis Pekerjaan	42
14. Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	43
15. Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	43
16. Hasil Jawaban Responden Tentang Pemeriksaan	44
17. Hasil Jawaban Responden Tentang Sanksi Perpajakan	45
18. Hasil Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak	46
19. Hasil Instrumen Kualitas Pelayanan (KP)	47
20. Hasil Uji Validitas Instrumen Pemeriksaan (PM)	48
21. Hasil Uji Validitas Instrumen Sanksi Perpajakan (SP)	48
22. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
23. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian	49
24. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
25. Hasil Uji Statistik Non-Parametik Kolmogorov-Smirnov	52
26. Hasil Uji Multikolonieritas	53
27. Model Summary.....	55
28. Hasil Uji F	56

29. Hasil Uji t.....	57
----------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Rerangka Pemikiran 28
2. Grafik Pengujian Normalitas 51
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas 54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian	66
2. Data Tabulasi	69
3. Out Put SPSS	81

